چگونه یک قرارداد سرویس و نگهداری آسانسور خوب انتخاب کنیم؟ راهنمای جامع برای مالکین و مدیران ساختمان | آبالیفت

بخش ۱: درک انواع قراردادهای سرویس و نگهداری

اولین قدم، شناخت انواع مختلف قراردادهایی است که شرکت‌های آسانسور ارائه می‌ده دهند. این قراردادها عمدتاً در میزان پوشش خدمات، قطعات و هزینه‌ها متفاوت هستند:

۱. **قرارداد پایه / روغن‌کاری و بازرسی:**
   - **پوشش :**این نوع قرارداد، حداقل سطح خدمات را ارائه می‌دهد. معمولاً شامل بازرسی‌های دوره‌ای منظم (مثلاً ماهانه یا فصلی) برای بررسی چشمی وضعیت کلی، روغن‌کاری و گریسکاری نقاط مشخص طبق دستورالعمل، انجام تنظیمات بسیار جزئی و اطمینان از عملکرد سیستم‌های ایمنی پایه است. همچنین ممکن است شامل ثبت سوابق و کمک به انجام بازرسی‌های قانونی ادواری باشد.
   - **هزینه‌ها :**هزینه این نوع قرارداد پایین‌ترین است. اما **مهم‌ترین نکته** این است که هزینه‌های مربوط به **تعمیرات، تعویض قطعات (حتی قطعات کوچک و مصرفی) و پاسخگویی به تماس‌های اضطراری (خرابی‌ها)** معمولاً به طور کامل **جداگانه و بر اساس هر مورد** به مالک صورتحساب می‌شود.
   - **مزایا :**هزینه اولیه کم.
   - **معایب :**غیرقابل پیش‌بینی بودن هزینه‌های تعمیرات، ریسک بالاتر خرابی‌های بزرگتر به دلیل عدم پوشش تعویض قطعات فرسوده به موقع، عدم پوشش خدمات اضطراری در هزینه پایه.
   - **مناسب برای :**شاید برای آسانسورهای بسیار نو که هنوز تحت گارانتی کامل سازنده هستند یا آسانسورهای با کارکرد بسیار کم در ساختمان‌های کم‌اهمیت‌تر، اما به طور کلی ریسک بالایی دارد.

۲. **قرارداد نیمه جامع / پیشگیرانه:**
   - **پوشش :**این قرارداد یک پله بالاتر از نوع پایه است. علاوه بر بازرسی و روانکاری، شامل اقدامات **نگهداری پیشگیرانه** بیشتری مانند تمیزکاری عمیق‌تر تجهیزات، انجام تنظیمات دقیق‌تر، و معمولاً **تعویض برخی قطعات مصرفی کوچک و مشخص** (مانند لامپ‌ها، فیوزها، برخی کنتاکت‌ها یا کفشک‌ها) می‌شود که لیست این قطعات باید به دقت در قرارداد ذکر شده باشد.
   - **هزینه‌ها :**هزینه این قرارداد متوسط است. در مورد تعمیرات بزرگتر و قطعات اصلی، سیاست‌ها متفاوت است؛ گاهی هزینه **کارگر (دستمزد) تعمیرات** جزو قرارداد است اما **هزینه قطعه** جداگانه محاسبه می‌شود. هزینه تماس‌های اضطراری نیز ممکن است شامل قرارداد باشد یا نباشد (یا تعداد محدودی تماس رایگان در سال پوشش داده شود).

- **مزایا :**سطح بهتری از نگهداری پیشگیرانه نسبت به قرارداد پایه، احتمال خرابی کمتر، هزینه تا حدی قابل پیش‌بینی‌تر.
- **معایب :**هنوز هزینه قطعات اصلی و تعمیرات بزرگ پوشش داده نمی‌شود و می‌تواند منجر به هزینه‌های ناگهانی قابل توجه شود.
- **مناسب برای :**ساختمان‌هایی که می‌خواهند سطح نگهداری بهتری داشته باشند اما بودجه لازم برای قرارداد جامع را ندارند یا آسانسور آن‌ها نسبتاً جدید است.

۳. **قرارداد جامع / فول سرویس:**

- **پوشش :**این کامل‌ترین نوع قرارداد است. شامل **تمام خدمات** قرارداد نیمه جامع به علاوه **پاسخگویی به تماس‌های اضطراری (معمولاً ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته)، هزینه کارگر تعمیرات و مهم‌تر از همه، هزینه تهیه و تعویض اکثر قطعاتی** که به دلیل فرسودگی عادی نیاز به تعویض پیدا می‌کنند، می‌شود.
- **هزینه‌ها :**هزینه سالانه یا ماهانه این قرارداد به مراتب **بالاتر** از دو نوع دیگر است. اما مزیت بزرگ آن، **قابلیت پیش‌بینی تقریباً کامل هزینه‌ها** است. مالک می‌داند که به جز موارد استثناءِ مشخص، هزینه دیگری بابت تعمیرات و قطعات پرداخت نخواهد کرد.
- **لیست استثنائات :**نکته بسیار مهم در این نوع قرارداد، بررسی دقیق **لیست قطعات یا شرایط مستثنی شده** است. موارد رایج استثناء عبارتند از: آسیب‌های ناشی از استفاده نادرست، خرابکاری عمدی، بلایای طبیعی (سیل، زلزله، آتش‌سوزی خارج از کنترل)، قطعات تزئینی و داخلی کابین (مانند آینه، کف‌پوش، پنل‌های دیواری)، قطعاتی که به دلیل قدیمی بودن دیگر تولید نمی‌شوند (قطعات از رده خارج)، و معمولاً هزینه‌های مربوط به نوسازی یا ارتقاء کلی سیستم برای تطابق با استانداردهای جدید (مگر اینکه به طور خاص ذکر شده باشد).
- **مزایا :**حداکثر آرامش خاطر برای مالک، بودجه کاملاً قابل پیش‌بینی، بالاترین سطح خدمات و نگهداری، پاسخگویی سریع به خرابی‌ها.
- **معایب :**هزینه اولیه بالاتر.
- **مناسب برای :**اکثر ساختمان‌ها، به‌ویژه ساختمان‌های با کارکرد بالا (اداری، تجاری، بیمارستان‌ها)، ساختمان‌های مسکونی بزرگ، آسانسورهای قدیمی‌تر، و برای مدیرانی که به دنبال ثبات بودجه و حداقل درگیری در مسائل تعمیراتی هستند.

٤. **قراردادهای سفارشی:**

- برخی شرکت‌ها امکان ارائه قراردادهایی با شرایط ترکیبی یا متناسب با نیازهای بسیار خاص یک ساختمان (مثلاً پوشش قطعات خاص اما نه همه قطعات) را فراهم می‌کنند. این نیازمند مذاکره دقیق است.

عوامل مؤثر در انتخاب نوع قرارداد:

- **سن و وضعیت آسانسور :**آسانسورهای قدیمی‌تر یا آن‌هایی که سابقه خرابی بیشتری دارند، بیشتر از قرارداد جامع سود می‌برند.

- **میزان استفاده و کارکرد :**آسانسورهای پرتردد نیاز به نگهداری و پوشش جامع‌تری دارند.
- **اهمیت حیاتی آسانسور :**در ساختمان‌هایی مانند بیمارستان‌ها، قابلیت اطمینان حداکثری ضروری است و قرارداد جامع ارجحیت دارد.
- **بودجه و پیش‌بینی‌پذیری هزینه‌ها :**قرارداد جامع، کنترل بودجه را آسان‌تر می‌کند.
- **میزان ریسک‌پذیری مالک :**قرارداد پایه ریسک مالی بالاتری برای مالک دارد.

بخش ۲: اجزای کلیدی یک قرارداد سرویس و نگهداری خوب

صرف نظر از نوع قرارداد، متن آن باید واضح، دقیق و جامع باشد. در هنگام بررسی یا مذاکره قرارداد، به بندهای زیر توجه ویژه داشته باشید:

۱. **شرح دقیق خدمات:**
   - باید به روشنی و بدون ابهام لیست کند که دقیقاً چه کارهایی در هر بازدید سرویس انجام می‌شود. عبارات کلی مانند "بازدید و سرویس طبق روال" کافی نیست. باید به جزئیاتی مانند تعداد نقاط روانکاری، تست‌های ایمنی مشخص (تست پاراشوت، گاورنر، ترمز و...)، تمیزکاری بخش‌های مختلف (موتورخانه، چاهک، روی کابین) و تنظیمات لازم اشاره شود. ارجاع به رعایت استانداردهای ملی یا بین‌المللی معتبر (مانند اصول استانداردهای فنی معتبر اروپایی یا ملی مرتبط با نگهداری آسانسور) یک نکته مثبت است.

۲. **تناوب بازدیدها:**
   - تعداد دقیق بازدیدهای سرویس برنامه‌ریزی شده در طول سال (مثلاً ۱۲ بازدید ماهانه) باید مشخص باشد. این تعداد باید حداقل الزامات قانونی و توصیه‌های سازنده آسانسور را برآورده کند. برای آسانسورهای پرکاربرد یا قدیمی، بازدیدهای ماهانه معمولاً ضروری است (مطابق با الزامات رایج در سال ۲۰۲۵).

۳. **پوشش قطعات و تعمیرات:**
   - **برای قرارداد جامع :**لیست دقیق قطعات **مستثنی شده** (قطعات خارج از پوشش قرارداد) باید ضمیمه قرارداد باشد. هر قطعه‌ای که در این لیست نیست، باید تحت پوشش باشد. ابهام در این بخش می‌تواند منجر به اختلافات بعدی شود.
   - **برای قراردادهای غیرجامع :**نحوه محاسبه هزینه تعمیرات (دستمزد ساعتی تکنسین، هزینه ایاب و ذهاب) و قیمت‌گذاری قطعات (آیا از لیست قیمت رسمی استفاده می‌شود؟ آیا هزینه حمل قطعه اضافه می‌شود؟) باید شفاف باشد. آیا قبل از تعمیرات پرهزینه، نیاز به ارائه پیش‌فاکتور و اخذ تاییدیه از مالک هست؟

٤. **خدمات اضطراری و زمان پاسخگویی:**
   - **ساعات پوشش :**آیا خدمات اضطراری ۲۴ ساعته، ۷ روز هفته و ۳۶۵ روز سال ارائه می‌شود؟
   - **زمان پاسخ تضمینی :**مهم‌ترین بخش؛ حداکثر زمان رسیدن تکنسین به محل پس از اعلام خرابی چقدر است؟ این زمان باید برای شرایط مختلف تفکیک شود (مثلاً حداکثر

۱-۲ ساعت برای موارد گیر افتادن افراد در کابین، و زمان بیشتر مثلاً ۸-۴ ساعت برای خرابی‌های غیربحرانی). عدم رعایت این زمان‌های تضمین شده باید مشمول جریمه برای شرکت خدماتی باشد.

- **هزینه تماس اضطراری :**آیا هزینه اعزام تکنسین خارج از برنامه در قرارداد جامع پوشش داده شده یا برای سایر قراردادها جداگانه محاسبه می‌شود؟

۵. **انطباق با استانداردها و قوانین:**

- باید در قرارداد ذکر شود که کلیه خدمات سرویس، نگهداری و تعمیرات مطابق با آخرین ویرایش استاندارد ملی آسانسور ایران و سایر مقررات ایمنی و فنی لازم‌الاجرا (به‌روز تا می ۲۰۲۵) انجام خواهد شد. همچنین باید مشخص شود که آیا شرکت خدماتی در آماده‌سازی آسانسور و همراهی در زمان بازرسی‌های ادواری اجباری توسط شرکت‌های بازرسی فنی معتبر همکاری خواهد کرد یا خیر.

٦. **گزارش‌دهی و نگهداری سوابق:**

- تعهد شرکت به ارائه گزارش کتبی دقیق پس از هر بازدید سرویس یا تعمیرات الزامی است. این گزارش باید شامل کارهای انجام شده، قطعات مصرفی، وضعیت کلی و توصیه‌های لازم باشد. همچنین شرکت موظف به تکمیل و به‌روز نگه داشتن دفترچه سرویس و نگهداری آسانسور است. مالک باید حق دسترسی به این سوابق را داشته باشد.

۷. **مدت قرارداد، تمدید و فسخ:**

- مدت زمان اعتبار قرارداد (معمولاً ۱، ۳ یا ۵ سال) باید مشخص باشد.
- شرایط تمدید قرارداد چگونه است؟ آیا به صورت خودکار تمدید می‌شود؟ (باید مراقب بندهای تمدید خودکار بود).
- شرایط و مهلت اعلام عدم تمایل به تمدید قرارداد (دوره اخطار) باید ذکر شود.
- شرایط فسخ قرارداد پیش از موعد توسط هر یک از طرفین (مثلاً به دلیل عدم رضایت از خدمات یا عدم پرداخت هزینه) و جریمه‌های احتمالی باید به روشنی بیان شود.

۸. **بیمه و مسئولیت:**

- شرکت خدماتی باید دارای پوشش بیمه مسئولیت مدنی کافی برای جبران خسارات احتمالی جانی و مالی ناشی از عملکرد آسانسور یا خدمات خود باشد. کپی بیمه‌نامه معتبر باید قابل ارائه باشد. حدود مسئولیت هر یک از طرفین باید مشخص باشد.

۹. **قیمت‌گذاری و شرایط پرداخت:**

- مبلغ دقیق قرارداد (سالانه یا ماهانه) و نحوه پرداخت (مثلاً پیش پرداخت، پرداخت ماهانه) باید مشخص باشد.
- هرگونه هزینه اضافی احتمالی (مانند مالیات بر ارزش افزوده) باید ذکر شود.
- شرایط افزایش قیمت سالانه (معمولاً بر اساس نرخ تورم رسمی یا شاخص‌های مشخص دیگر) باید به طور شفاف و منصفانه در قرارداد گنجانده شود. از بندهای افزایش قیمت مبهم یا یک‌طرفه اجتناب کنید.

۱۰. **سیاست قطعات یدکی:**

- آیا شرکت متعهد به استفاده از قطعات اصلی سازنده آسانسور است یا از قطعات غیر اصلی هم استفاده می‌کند؟ (استفاده از قطعات اصلی سازنده معمولاً ارجح است اما گران‌تر).
- آیا شرکت تضمینی برای تأمین قطعات یدکی رایج در مدت زمان معقول ارائه می‌دهد؟

بخش ۳: فرآیند انتخاب شرکت سرویس‌دهنده

انتخاب شرکت مناسب به اندازه خود قرارداد اهمیت دارد. این فرآیند شامل چند مرحله است:

۱. **تحقیق و شناسایی شرکت‌های معتبر:**
   - **گزینه‌ها :** دو دسته اصلی شرکت وجود دارد: شرکت‌های سازنده اصلی آسانسور (برندهای بزرگ بین‌المللی یا داخلی) و شرکت‌های خدماتی مستقل .
      - *مزایای شرکت سازنده اصلی :* دانش عمیق فنی در مورد برند خود، دسترسی مستقیم به قطعات اصلی و ابزارهای تشخیصی پیشرفته .*معایب شرکت سازنده اصلی :* معمولاً گران‌تر، ممکن است تمایل کمتری به سرویس برندهای دیگر داشته باشند.
      - *مزایای شرکت خدماتی مستقل :* اغلب قیمت رقابتی‌تر، انعطاف‌پذیری بیشتر، ممکن است خدمات شخصی‌تری ارائه دهند .*معایب شرکت خدماتی مستقل :* باید اطمینان حاصل کرد که تخصص کافی در مورد مدل آسانسور شما دارند، به قطعات اصلی و نرم‌افزارهای تشخیصی دسترسی دارند و از تکنسین‌های مجرب استفاده می‌کنند.
   - **بررسی صلاحیت‌ها :** از داشتن پروانه کسب معتبر (پروانه طراحی و مونتاژ یا خدمات پس از فروش از مراجع ذی‌صلاح)، گواهینامه‌های استاندارد مدیریت کیفیت معتبر، بیمه‌نامه مسئولیت معتبر و گواهی مهارت فنی تکنسین‌ها اطمینان حاصل کنید.
   - **کسب اطلاعات :** از مدیران ساختمان‌های مشابه تحقیق کنید، از انجمن‌های صنفی آسانسور کمک بگیرید، و نظرات آنلاین را با احتیاط بررسی کنید.

۲. **درخواست پیشنهاد قیمت:**
   - یک درخواست کتبی دقیق تهیه کنید که شامل اطلاعات کامل ساختمان، مشخصات فنی آسانسور(ها)، نوع قرارداد مورد نظر (مثلاً جامع یا نیمه جامع)، سطح خدمات مورد انتظار (مانند زمان پاسخگویی ۷/۲۴) و سایر الزامات خاص شما باشد.
   - این درخواست را برای تعداد محدودی (مثلاً ۳ تا ۵) از شرکت‌های واجد شرایط که شناسایی کرده‌اید (شاید ترکیبی از سازندگان اصلی و شرکت‌های مستقل) ارسال کنید.

۳. **ارزیابی دقیق پیشنهادها:**
   - **فراتر از قیمت :** هرگز فقط بر اساس پایین‌ترین قیمت تصمیم نگیرید. پیشنهادها را با استفاده از یک چک‌لیست که بر اساس اجزای کلیدی قرارداد (بخش ۲) تهیه کرده‌اید،

به دقت مقایسه کنید. مطمئن شوید که خدمات ارائه شده در پیشنهادها واقعاً قابل مقایسه هستند. قیمت پایین‌تر ممکن است به معنای پوشش بسیار محدودتر یا کیفیت پایین‌تر باشد.

- **ارزیابی توانمندی شرکت :**سابقه فعالیت شرکت چقدر است؟ آیا در منطقه شما دفتر و تکنسین‌های مستقر کافی دارد؟ آیا تجربه سرویس مدل و برند آسانسور شما را دارند؟ از آن‌ها بخواهید لیستی از مشتریان مشابه به عنوان مرجع ارائه دهند و حتماً با چند مرجع تماس بگیرید و میزان رضایت آن‌ها را جویا شوید. در صورت امکان، از دفتر یا کارگاه آن‌ها بازدید کنید.
- **کیفیت و تجربه تکنسین‌ها :**سوال کنید که تکنسین‌هایی که به ساختمان شما اعزام خواهند شد، چه سطح آموزش، تجربه و گواهینامه‌هایی دارند؟ آیا معمولاً یک تکنسین ثابت برای ساختمان شما در نظر گرفته می‌شود (این امر به آشنایی بهتر با تجهیزات کمک می‌کند)؟
- **پشتیبانی فنی و فناوری :**آیا شرکت از ابزارهای تشخیصی مدرن استفاده می‌کند؟ آیا سیستم ثبت و پیگیری درخواست‌ها و گزارش‌دهی آنلاین دارند؟ آیا خدمات مانیتورینگ از راه دور ارائه می‌ده دهند؟

٤. **مذاکره و نهایی‌سازی قرارداد:**

- پس از انتخاب اولیه یک یا دو شرکت برتر، وارد مرحله مذاکره شوید. بر سر مواردی که برایتان ابهام دارد یا مطلوب نیست (مانند لیست استثنائات، زمان پاسخگویی، بندهای افزایش قیمت) مذاکره کنید.
- مطمئن شوید تمام توافقات شفاهی به طور دقیق و واضح در متن نهایی قرارداد کتبی درج شده است.
- برای قراردادهای مهم یا ساختمان‌های بزرگ، اکیداً توصیه می‌شود که پیش‌نویس نهایی قرارداد توسط یک مشاور حقوقی متخصص در قراردادها بررسی شود.

بخش ۴: مدیریت قرارداد و نظارت بر عملکرد

امضای قرارداد پایان کار نیست، بلکه آغاز یک همکاری بلندمدت است که نیاز به مدیریت و نظارت دارد:

- **شروع همکاری و انتقال اطلاعات :**پس از امضای قرارداد، یک جلسه اولیه با نماینده شرکت و تکنسین معرفی شده برای آشنایی با محل، تحویل کلیدها و سوابق قبلی (در صورت وجود) مفید است.
- **بررسی منظم گزارش‌های سرویس :**گزارش‌های دریافتی پس از هر بازدید را بایگانی نکنید! آن‌ها را مطالعه کنید. آیا تمام موارد چک لیست انجام شده؟ آیا مشکلات تکراری گزارش می‌شود؟ آیا توصیه‌هایی برای تعمیرات وجود دارد؟ این گزارش‌ها ابزار مهمی برای نظارت هستند.

- **حفظ کانال ارتباطی باز :**یک راه ارتباطی مشخص و سریع با مسئول مربوطه در شرکت خدماتی داشته باشید. مشکلات یا نگرانی‌های خود را به سرعت مطرح کنید و پیگیر پاسخگویی باشید.
- **پایش عملکرد واقعی آسانسور :**به بازخورد کاربران توجه کنید. آیا تعداد خرابی‌ها کاهش یافته؟ آیا کیفیت حرکت و هم‌سطحی مطلوب است؟ آیا زمان پاسخگویی به تماس‌های اضطراری با تعهدات قرارداد مطابقت دارد؟
- **بازبینی سالانه یا پیش از تمدید :**حداقل سالی یک بار یا چند ماه قبل از پایان مدت قرارداد، عملکرد شرکت خدماتی، هزینه‌ها و میزان رضایت خود را ارزیابی کنید. آیا نیازهای شما تغییر کرده؟ آیا قرارداد فعلی هنوز بهترین گزینه است؟ حتی اگر راضی هستید، ممکن است بد نباشد که به صورت دوره‌ای (مثلاً هر ۳ یا ۵ سال) مجدداً از چند شرکت پیشنهاد قیمت بگیرید تا از رقابتی بودن قیمت و خدمات اطمینان حاصل کنید.

انتخاب قرارداد سرویس و نگهداری آسانسور و شرکت ارائه‌دهنده آن، یکی از تصمیمات مدیریتی مهم با پیامدهای بلندمدت برای ایمنی، آسایش و بودجه ساختمان است. این انتخاب نیازمند صرف زمان، دقت در بررسی جزئیات قرارداد، ارزیابی همه‌جانبه توانمندی‌های شرکت خدماتی و مدیریت فعالانه همکاری پس از عقد قرارداد است. به یاد داشته باشید که یک قرارداد خوب، فراتر از یک هزینه، یک سرمایه‌گذاری ضروری برای حفظ جان انسان‌ها، اطمینان از عملکرد روان شریان حیاتی ساختمان شما، رعایت قوانین و مقررات (که اهمیت آن در سال ۲۰۲۵ و پس از آن رو به افزایش است) و در نهایت، حفظ آرامش خاطر شما به عنوان مدیر یا مالک مسئول است. با دقت و وسواس در این انتخاب، می‌توانید از مزایای یک آسانسور ایمن، قابل اعتماد و کارآمد برای سال‌های متمادی بهره‌مند شوید

منبع : آبالیفت (آسیابالابر البرز) - abalift.ir